



# *República de Panamá*

## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución N°: **JD-1302**

Panamá 31 de Marzo de 1999.

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO 1° DE LA RESOLUCIÓN NO. JD-109 DE 2 DE OCTUBRE DE 1997, POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS RECLAMACIONES QUE SE PRESENTEN AL ENTE REGULADOR.

### LA JUNTA DIRECTIVA

**Del Ente Regulador de los Servicios Públicos  
en uso de sus facultades legales**

#### CONSIDERANDO:

1. Que mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad;
2. Que en congruencia con lo que se deja señalado en el considerando que antecede, el Artículo 2° de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá, establece que el Ente Regulador tiene como finalidad regular, ordenar, fiscalizar y reglamentar eficazmente, entre otros, la operación y administración de los servicios de telecomunicaciones, en cumplimiento de la citada Ley;
3. Que el Ente Regulador, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 12 del Artículo 19 de la Ley No. 26 de 1996, dictó mediante Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997, modificada por la Resolución No. JD-121 de 30 de octubre de 1997, el Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos;
4. Que el Artículo 22 de la Resolución No. JD-101 en referencia señala que los usuarios tienen el derecho de reclamar por cualquier diferencia en la prestación del servicio o en cualquier otro aspecto de su relación con el prestador ante éste y recibir respuesta a su reclamación en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario;
5. Que el Artículo 23 de la citada Resolución No. JD-101 establece que los usuarios tienen el derecho de reclamar en segunda instancia ante el mismo prestador en caso de no considerarse satisfecho con la respuesta obtenida en su primera reclamación, que debe ser atendida por el prestador del servicio en un plazo no mayor de quince (15) días;
6. Que el Artículo 26 del Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios establece que los usuarios de los servicios públicos podrán recurrir ante el Ente Regulador, cuando no se sientan satisfechos, siempre y cuando hayan realizado previamente las dos (2) gestiones señaladas en los Artículos 22 y 23 antes citados;
7. Que la Resolución No. JD-101 antes enunciada, señala que en Resoluciones

separadas se adoptará el procedimiento que deben seguir los usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad, para hacer valer los derechos y deberes contemplados en la Resolución antes mencionada;

8. Que el Ente Regulador mediante Resolución No. JD-109 de 2 de octubre de 1997, adoptó el procedimiento para atender las reclamaciones que presenten los usuarios al Ente Regulador de los Servicios Públicos, con motivo de la prestación del servicio público de telecomunicaciones con fines comerciales;
9. Que la Resolución No. JD-109 antes citada en su Artículos 1° establece que los clientes podrán presentar personalmente o hacer llegar por escrito en las oficinas del Ente Regulador, las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio público de telecomunicaciones;
10. Que en atención a que existen otros medios mediante los cuales los clientes pueden presentar sus reclamaciones ante el Ente Regulador, se hace necesario modificar el Artículo 1° de la Resolución No. JD-109 antes señalada, a fin de que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones puedan presentar sus reclamaciones a través del teléfono, correo, fax u otro medio idóneo;
11. Que en adición, también se debe proceder a modificar los Artículos 3° y 11° de la citada Resolución No. JD-109, a fin de que los usuarios puedan presentar más información que le permita al Ente Regulador poder evaluar sus reclamaciones; y para que aquellas transacciones que realicen con el prestador sobre su reclamación, sean registradas en el Ente Regulador, a fin de que la Oficina de Atención al Cliente de esta entidad reguladora, proceda al archivo del expediente;

#### **RESUELVE:**

PRIMERO: MODIFICAR el Artículo 1° de la Resolución No. JD-109 de 2 de octubre de 1997, de tal manera que se lea así:

"Artículo 1°: Los clientes podrán presentar personalmente, por escrito, a través del teléfono, correo, fax u otro medio idóneo, en las oficinas del Ente Regulador las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio público de telecomunicaciones, en caso de no considerarse satisfechos con la respuesta brindada por el prestador. Con el propósito de atender las reclamaciones en referencia, el Ente Regulador mantendrá una Oficina de Atención al Cliente."

SEGUNDO: MODIFICAR el Artículo 3° de la Resolución No. JD-109 de 2 de octubre de 1997, de tal manera que se lea así:

"Artículo 3°: En su reclamación, el cliente deberá detallar los siguientes datos:

3	.	1	<input type="checkbox"/>	.
3	.	2	<input type="checkbox"/>	.
3	.	3	<input type="checkbox"/>	.
3	.	4	<input type="checkbox"/>	.

3.5. Cualquier otra información que le sea solicitada por el Ente Regulador, a efectos de atender la reclamación."

TERCERO: MODIFICAR el Artículo 11° de la Resolución No. JD-109 de 2 de octubre de 1997, de tal manera que se lea así:

"Artículo 11°. En cualquier momento del proceso las partes podrán transigir sobre los hechos expuestos en las reclamaciones y para tales efectos, la transacción deberá formalizarse por escrito copia de la misma deberá remitirse al Ente Regulador, a fin de que la Oficina de Atención al Cliente proceda al archivo del expediente."

CUARTO: Esta Resolución entrará a regir a partir de su publicación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución No. JD-121 de 30 de octubre de 1997.

PUBLIQUESE,

NILSON A. ESPINO

DIRECTOR

RAFAEL A. MOSCOTE

DIRECTOR

JOSÉ GUANTI G.

DIRECTOR PRESIDENTE